

# Effiziente Termin- und Einsatzplanung

Wolfgang Weber und Georg Staß

*Die Koordination des Außendienstes stellt eine Herausforderung dar, die nur durch effiziente und flexible Planung zu bewältigen ist. Dabei kann eine entsprechende Software den Planungsvorgang vereinfachen und zudem noch Kosten, Abstimmungsaufwand und Material sparen. Der südbadische Energieversorger badenova AG ist mit der Einführung der Workforce Management-Software ClickSchedule diesen Weg gegangen und hat seine Einsatzplanung optimiert und die Arbeitsvorbereitung zentralisiert. Durch die Nutzung eines zertifizierten SAP R/3-Adapters ist die mobile Lösung zudem direkt an das SAP-System des Unternehmens angebunden.*

Nach dem Zusammenschluss von sechs kommunalen Energieunternehmen zur badenova stiegen die Erwartungen an eine effektivere und effizientere Gestaltung der Geschäftsprozesse und damit einhergehend die Renditeerwartungen. Das von der Netzentur geforderte Unbundling fordert von dem Versorger höhere Wettbewerbsfähigkeit.

## Effizientere Prozesse im technischen Bereich

Um diese Ziele zu erreichen, wurden auch im technischen Bereich (TEC), dem auf Grund seiner Größe eine zentrale Bedeutung zukommt, Anstrengungen unternommen, die Prozesse und Geschäftsabläufe im Service- und Instandhaltungsbereich zu optimieren. Denn pro Jahr werden von den 360 Mitarbeitern mehr als 50 000 Aufträge geplant und bearbeitet. Das neue „Steuerungsprinzip“ erreichte die badenova, nachdem im ersten Schritt die Aufbau-Ablauforganisation neu aufgestellt wurde. Danach

konnte die Workforce Management-Software ClickSchedule an das bestehende SAP-System angebunden und eingeführt werden. Zusätzlich sinkt durch die Automatisierung der dispositiven Prozesse mittelfristig auch der Mitarbeiterbedarf in diesem Bereich. Anders als bei anderen Anbietern waren die geplanten Prozesse jedoch nicht mit einem Outsourcing verbunden. Vielmehr betrieb die badenova im Rahmen des Projekts gezieltes Insourcing bisher fremdvergebener Leistungen, was zur Arbeitsplatzsicherung der Mitarbeiter beitrug.

Auf Basis einer Empfehlung der Kienbaum Management Consultants, die gemeinsam mit den verantwortlichen Mitarbeitern auch die notwendigen organisatorischen Aspekte bearbeitete, entschied sich die badenova für den Einsatz der Workforce Management Lösung ClickSchedule. Wichtigstes Auswahlkriterium für ClickSchedule waren die umfangreichen Funktionalitäten sowie die gute Integration in SAP. Im Vergleich verfügt

die Lösung über den höchsten Abdeckungsgrad der im Pflichtenheft festgelegten Funktionalitäten.

Besonders gut eignet sich der Einsatz eines Workforce Management-Systems bei einer großen Anzahl steuerungsrelevanter Mitarbeiter, die in den Bereichen Montage, Instandhaltung und Ablesung eingesetzt werden. Gerade bei immer wiederkehrenden Aufgaben eröffnen sich große Einsparpotenziale. Allerdings werden durch die Vielzahl der unterschiedlichen Aufgabenfelder im dispositiven Bereich gut geschulte Mitarbeiter mit hoher Qualifizierung benötigt (Ingenieure, Meister, Baubeauftragte etc.).

Bereits frühzeitig sollten die Mitarbeiter in die Planungen einbezogen werden, um die Veränderungsbereitschaft der Mitarbeiter zu erhöhen und so die notwendige Akzeptanz der Lösung zu erreichen. Da durch das Workforce Management-System die Aufbauorganisation verändert wird, ist von Anfang an und in voller Transparenz mit den Mitarbeitern und den Arbeitnehmervertretern über die Notwendigkeit und Vorteile des Systems zu sprechen. Denn sonst besteht die Möglichkeit, dass die mitbestimmungspflichtigen Veränderungen abgelehnt werden. Auf Grund der Veränderungen in der Aufbauorganisation ist es außerdem unabdingbar, dass die Geschäftsleitung voll hinter dem Projekt steht.

Die badenova betreibt die Erdgas-, Strom-, Wärme- und Wasserversorgung in Südbaden. Für mehr als 600 000 Erdgasverbraucher und 260 000 Kunden, deren Strom- und Wasserbedarf das Unternehmen abdeckt, muss die tägliche Versorgungssicherheit gewährleistet werden. Die 2001 aus der Fusion von sechs lokalen Stadtwerken hervorgegangene badenova beschäftigt über 1 000 Mitarbeiter und verfügt auf Grund des großen Einzugsgebiets allein im Erdgasbereich über ein Netz mit einer Netzlänge (inkl. HA) von 7 331,5 km.



Alle Aufgaben auf einen Blick: Tools zur Einsatzplanung steigern die Effizienz und Auslastung des Mitarbeiterereinsatzes  
Foto: badenova

## Steuerung des Auftragswesens

Kernelement der gemeinsam mit der Berliner Wessendorf Software + Consulting GmbH realisierten Lösung ist die bessere und genauere Planung der zu realisierenden Aufträge. Denn neben den relativ leicht zu planenden regelmäßigen Wartungsaufgaben gestaltet sich der Planungsprozess durch kurzfristig eingehende Aufträge, etwa bei Störungen, schwierig. Da die Monteure je nach Auftrag besondere Qualifikationen wie spezielle Schweißbriefe oder arbeits-sicherheitsliche Zusatzausbildungen für Arbeiten unter Spannung benötigen, wurden die Qualifikationen von ca. 200 Mitarbeitern im System erfasst. Diese Informationen stehen den für die Disposition Verantwortlichen in der Zentrale jederzeit zur Verfügung. Auch wenn das System eine voll-automatische Planung ermöglicht, wurde in der ersten Projektphase die Disposition in ClickSchedule weiterhin manuell mit der Plantafel de Luxe durchgeführt. Dadurch konnten ohne großen Projektaufwand erste Erfahrungen mit der Lösung gesammelt werden. Die Mitarbeiter in der Disposition haben so die Arbeitsweise des Tools Schritt für Schritt kennen gelernt. Erst in einem zweiten Schritt wurde die Lösung Anfang 2006 stufenweise weitergehend automatisiert (siehe Abb.). Durch dieses behutsame Vorgehen hat die Akzeptanz gegenüber der Lösung inzwischen deutlich zugenommen. Dabei war es wichtig, den Mitarbeitern von Anfang an zu vermitteln, dass die Software nur ein Hilfsmittel ist, und die Prozesse auch weiterhin von Menschen gesteuert werden.

Die Mitarbeiter wurden mit modernen Mobilgeräten ausgestattet, die über eine mobile SAP-Schnittstelle (MAU) direkt ans SAP-System gekoppelt sind. So können die Mitarbeiter bereits am Vorabend beginnen, Werkzeuge und Materialien entsprechend den abzuwickelnden Aufträgen zu richten. Durch die mobile Anbindung kann auch

Die 1997 gegründete Wessendorf Software + Consulting GmbH hat sich auf SAP-Lösungen im Bereich Service und Instandhaltung spezialisiert. Als SAP Software Development-Partner verbindet das Software- und Beratungshaus weit reichendes SAP-Know-how mit umfangreichen Erfahrungen bei der effizienten Gestaltung von Geschäftsprozessen. Zu den Kunden des Beratungshauses zählen unter anderem Unternehmen wie ABB, Bosch, EON, KonicaMinolta, Siemens, die Stadtwerke Dortmund und Velux. [www.wsc-gmbh.de](http://www.wsc-gmbh.de)

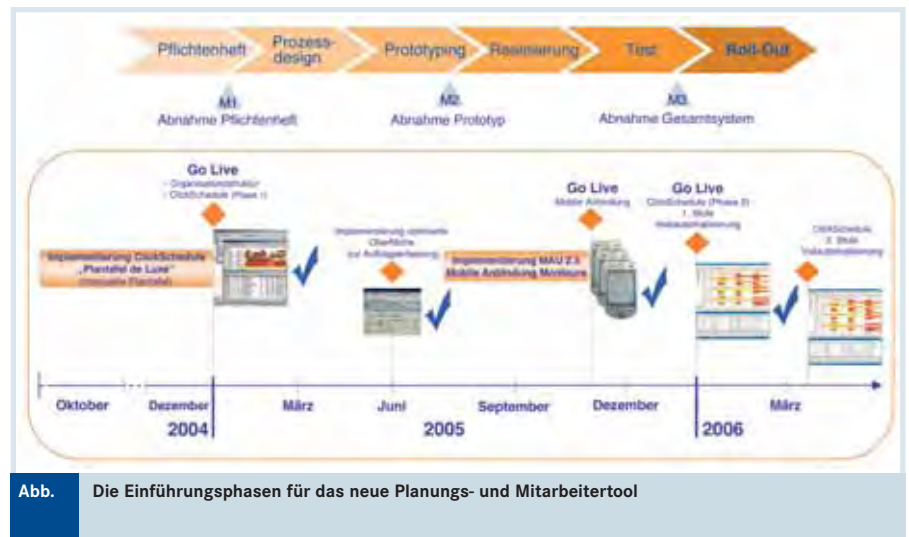


Abb. Die Einführungsphasen für das neue Planungs- und Mitarbeiter-Tool

kurzfristig in die Auftragsbearbeitung eingegriffen und die Planungen zeitlich und personell angepasst werden. Die Möglichkeit, die Daten nach Beendigung des Auftrags direkt in das SAP-System zurückzuübertragen, beschleunigt die Geschäftsprozesse erheblich. Der Wegfall von Medienbrüchen und die unveränderte Übernahme der vom Mitarbeiter vor Ort eingegebenen Informationen minimiert die Fehlermöglichkeiten, die bei der Papierbearbeitung (unleserlich, Verlust der Formulare, Aufschieben des „lästigen Papierkrams“) auftreten können.

Der Gesamtzeitraum von der Aufstellung des Pflichtenhefts über die Realisierung, Test und Roll out lag bei knapp einem Jahr. Start der realisierten Lösung war die Inbetriebnahme der ClickSchedule-Plantafel de Luxe im Dezember 2004. Mitte des vergangenen Jahres wurde dann eine optimierte Oberfläche zur Auftragsbearbeitung in Betrieb genommen. Seit November 2005 sind die Monteure mobil über die Handhelds angebunden. Anfang des Jahres 2006 wurde der in der ersten Stufe manuelle Dispatchingprozess halbautomatisiert. Mit dem Umschalten auf die Vollautomatik, die bei reibungslosem Verlauf im Frühjahr 2006 eingeplant ist, wird die Einführung abgeschlossen.

Bedenkt man die Komplexität der im Vorfeld zu erfassenden und anzupassenden Prozesse, ist dieser Zeitrahmen sehr eng gesetzt. Mit Wessendorf wurde ein Partner für das Projekt gefunden, der nicht nur in Bezug auf ClickSchedule hohe Kompetenz besitzt, sondern darüber hinaus als langjähriger SAP-Partner extrem viel Know-how in Bezug

auf die abzubildenden Prozesse und die mobile Anbindung über SAP-MAU verfügt.

## Große Optimierungspotenziale erschlossen

Darüber hinaus wurde ein umfangreiches Berichtswesen aufgebaut. Für die Verantwortlichen wurde ein Steuerungscockpit eingerichtet, das Aufschluss etwa über den Abarbeitungsgrad bei Instandhaltungen oder Investitionen sowie den Auslastungsgrad des Personals und die Einhaltung der festgelegten Zeiten, gibt. Bestimmte Kennzahlen wurden als Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern vereinbart und dienen den Führungskräften zum aktiven Steuern ihrer Bereiche.

So konnte die Auslastung des Außendienstes deutlich verbessert werden. Deutlich spürbar ist die schnellere Verarbeitung der Daten durch die direkte Anbindung an die SAP-Systeme. Neben der Prozessgeschwindigkeit hat sich auch die Datenqualität erheblich verbessert.

Es wurde ein internes und externes Benchmarking aufgebaut, das alle Mitarbeiter aktiv in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung einbindet. Insgesamt gesehen ergibt das Zusammenspiel dieser genannten Bausteine einen wesentlichen Beitrag zur Sicherung des wirtschaftlichen Erfolges und der Arbeitsplätze von badenova.

W. Weber, Bereichsleiter Disposition der badenova AG, Freiburg; G. Staß, TEMA Technologie Marketing AG, Berlin [Wolfgang.Weber@badenova.de](mailto:Wolfgang.Weber@badenova.de)